

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma  
Auto- ja korjaamotekniikka

Opinnäytetyö

Aapo Repo

**AKL ISO-9001/14001 -TOIMINTAOHJELMAN KÄYTTÖÖNOTTO AUTOTALO  
LAAKKONEN OY:N HYVINKÄÄN TOIMIPISTEESSÄ**

Työn valvoja  
Työn teettäjä  
Hyvinkää 2009

Tekniikan lisensiaatti Tauno Kulojärvi  
Autotalo Laakkonen Oy Hyvinkää, valvojana huoltopäällikkö Juho Astala

# TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja korjaamotekniikka

Aapo Repo

Tutkintotyö

Työnvalvoja

Työn teettäjä

Hakusanat

2009

Toimintaohjelman käyttöönotto

49 sivua + 4 liitesivua

Tekniikan lisensiaatti Tauno Kulojärvi

Autotalo Laakkonen Oy

Toimintaohjelma

## TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoite oli suunnitella AKL -toimintaohjelma Autotalo Laakkosen, Hyvinkään toimipisteen käyttöön.

Tarkoitus oli kartoittaa tämän hetken tilanne Autotalo Laakkosella Hyvinkäällä ja verrata sitä konsernin yhteiseen normikirjaan. Normikirja on luonnollisesti toimintaohjelman perustana, joka on käytössä konsernin muissa toimipisteissä. Normeista muovataan mahdollisuuksien mukaan Hyvinkään liikkeeseen sopivat. Tietyt perusasiat on tietenkin välttämätöntä suorittaa, mutta jos tämä ei ole heti mahdollista, se muutetaan ennen toimintaohjelman hyväksymistä.

Työn tärkeimmät kohteet olivat jätehuoltosuunnitelman tekeminen, korjaamon mittauslaitteiden kalibrointi, päivittäminen ja niiden ylläpito, kemikaalikartoitus, viranomaistarkastusten dokumentointi sekä autoliikkeen oma tarkastus eli auditointi.

TAMPERE POLYTECHNIC

Automobile and Garage Engineering

Repo, Aapo

Engineering Thesis

Thesis Supervisor

Commissioning Company

Reference words

2009

Implementation of a management programme

49 pages, 4 appendices

Licentiate in Technology Tauno Kulojärvi

Autotalo Laakkonen Hyvinkää

The management programme

## ABSTRACT

The purpose of this thesis is implementation of a management programme to Autotalo Laakkonen, Hyvinkää.

The aim is to determine the current situation at Autotalo Laakkonen in Hyvinkää, and to compare it to the standards indicated in the corporate group's norm system. The norm system is the basis of the programme that is used in the corporate group's other offices. The standards will be adjusted to suit the Hyvinkää office. All the necessary steps will be implemented before the programme is approved.

The main focus areas of this thesis are as follows: making a waste management plan, calibration, update and maintenance of the repair shop's metering devices, a survey of chemicals, and the documentation of inspections made by the authorities and the audit.

## ALKUSANAT

Opiskeluni ohessa olen työskennellyt eri autoalan tehtävissä nyt noin kahdeksan vuotta. Olen ollut ajoneuvoasentajana, huoltomyyjänä, huoltoneuvojana, työnjohtajana, opettajana ja nykyisessä toimessani olen korjaamopäällikkö. Olen näinä vuosina päässyt seuraamaan eri autoliikkeiden toimintatapoja ja kiinnittänyt huomiota eri näkökulmista liikkeiden toimintaohjelmiin ja siihen, miten niitä noudatetaan käytännössä. Monissa liikkeissä ei ole ollut kunnollista toimintaohjelmaa, tai sitä ei ole noudatettu oikein. Tämän on heti huomannut järjestelmällisyyden puuttumisella.

Minulle oli hyvin selvää, että haluan tehdä opinnäytetyöni juuri tästä aiheesta, jotta opin vielä paremmin, kuinka AKL -toimintaohjelma toimii käytännössä.

Tahdon kiittää opinnäytetyöni ohjaajaa Tauno Kulojärveä, joka on esimerkillisesti auttanut minua työni eri vaiheissa. Ison kiitoksen ansaitsee myös tyttöystäväni Veera Vänskä, joka on jaksanut tukea minua vaikeinakin aikoina.

Hyvinkäällä 8. huhtikuuta 2009

---

Aapo Repo

## SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT .....	3
ALKUSANAT .....	4
SISÄLLYSLUETTELO.....	5
1 JOHDANTO.....	7
2 LAAKKONEN KONSERNI.....	8
3 LAAKKONEN-KONSERNIN TOIMINTAOHJELMA .....	10
3.1 ISO 9001 -standardi .....	11
3.2 ISO 14001 -standardi .....	12
3.3 Standardien tavoitteet .....	13
4 JATKUVAN PARANTAMISEN MENETTELYTAVAT.....	14
5 TYÖYMPÄRISTÖ JA JÄTTEIDEN KIIERRÄTYS .....	15
6 VALVONTA JA JOHDON KATSELMUS .....	17
7 LAKISÄÄTEISET VAATIMUKSET YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄLLE.....	18
8 TOIMINTAOHJELMAN KÄYTTÖÖNOTTO.....	19
9 KORJAAMON NORMIT .....	20
9.1 Työtilauksen ennakkovaraus .....	20
9.2 Työtilauksen tekeminen .....	21
9.3 Työtilauksen tekeminen työajan ulkopuolella.....	21
9.4 Työnkulun ohjaus ja valvonta .....	22
9.5 Työn laadun varmistaminen .....	23
9.6 Työn luovutus asiakkaalle .....	23
9.7 Mittaus- ja testauslaitteiden tarkastus, kalibrointi ja huolto.....	25
9.8 Korikorjaamo ja maalaamo .....	26
9.9 Korroosionestokäsittely.....	27
9.10 Asiakastyytyväisyyden varmistaminen .....	27
10. YMPÄRISTÖNORMIT .....	29
10.1 Ympäristönäkökohdat .....	29
10.1.1 Päästöt ilmaan .....	29
10.1.2 Maaperä ja pohjavedet .....	29
10.1.3 Toiminnasta syntyvät jätteet.....	30
10.1.4 Jätehuoltoa koskevat määräykset .....	30
10.2 Lakisääteiset ja muut vaikutukset .....	30

10.3 Toimintojen ohjaus.....	31
10.4 Valmius ja toimiminen hätätilanteissa .....	32
10.5 Tarkkailu ja mittaukset.....	32
11 SISÄISET TARKASTUKSET .....	33
12 AUDITOINTIEN JA KATSELMUSTEN TEKEMINEN.....	35
12.1 Auditoinnin tavoitteet.....	35
12.2 Esiauditointi .....	35
12.3 Sertifiointiauditointi .....	35
12.4 Määräaikaissäuditointi .....	36
12.6 Sisäinen auditointi .....	37
12.7 Johdon katselmus .....	38
12.8 Auditoinnin kohdistaminen ja sisältö.....	38
12.9 Auditoinnin tekeminen.....	39
12.10 Auditoinnin raportointi.....	41
12.11 Korjaavat toimenpiteet .....	41
13 SERTIFIointi .....	42
13.1 Sertifiointiauditoinnin tavoitteet ja soveltamisalue.....	42
13.2 Sertifiointijärjestelmän rakenne .....	42
13.2.1 Sertifiointiauditointi .....	42
13.2.2 Määräaikaissäuditointi .....	43
13.3 Sertifiointiauditoinnin kohdistaminen ja sisältö.....	43
13.4 Sertifiointiauditoinnin tekijä .....	43
13.5 Sertifiointiauditoinnin tekeminen.....	43
13.6 Sertifiointiauditoinnin raportointi .....	45
13.7 Korjaavat toimenpiteet .....	45
13.8 Sertifiointi.....	46
14 PÄÄTELMÄT.....	47
LÄHTEET .....	48
LIITTEET.....	49

## 1 JOHDANTO

Autoliikkeen järkevää ja selkeää toimintaohjelmaa on mahdotonta korostaa liikaa. On erittäin tärkeää, että koko konsernilla ja yksittäisillä liikkeillä on selkeä toimintaohjelma, jota noudattamalla voidaan toimia tehokkaammin, turvallisemmin, ympäristöystävällisemmin ja energiatehokkaammin.

Ympäristöasioita koskeva lainsäädäntö on kehittynyt ja mielenkiinto ympäristöasioihin on voimistunut. Autoalan Keskusliitto (AKL) on laatinut jäsenistölleen AKL -ympäristöohjelman, jonka tavoitteena on autokaupan ja autokorjaamoiden toiminnan sopeuttaminen ympäristönsuojelun vaatimuksiin ja ympäristöarvojen entistä parempaan huomioonottamiseen. Käytännössä tämä johtaa jätemäärien vähenemiseen, ja toisaalta yhä useammin jätejakeiden hyödyntämiseen aineena tai energiana. /2/

Autotalo Laakkonen osti yrityskaupassa Hyvinkään ja Hämeenlinnan Oy Autokuvio Ab:n liiketoiminnot helmikuussa 2008. Autokuviolla oli käytössä AKL -ympäristöohjelma, mutta ei selkeää toimintaohjelmaa. Laakkonen-konserni on jo pitkään noudattanut Autoalan keskusliiton toimintaohjelmaa, ja se halutaan luonnollisesti ottaa käyttöön myös Hyvinkään toimipisteessä. Tavoitteena on keskittyä ainoastaan korjaamon- ja ympäristön normeihin ja rajata varaosien ja automyyntin normit tämän työn ulkopuolelle.

## 2 LAAKKONEN KONSERNI

Kauppahuone Laakkonen Oy sisältää kaksi autotoimialan sisäryitystä: Veljekset Laakkonen Oy ja Autotalo Laakkonen Oy, jotka muodostavat valtakunnallisen täydenpalvelun autokauppakonsernin, jonka toimipisteitä on kahdeksallatoista paikkakunnalla. /4/

Autotalo toimii Audin ja Volkswagenin valtuutettuna jälleenmyyjänä Joensuussa, Kuopiossa, Lahdessa, Tampereella, Hyvinkäällä ja Hämeenlinnassa sekä Volkswagenin valtuutettuna jälleenmyyjänä Kajaanissa, Iisalmessa, Varkaudessa, Porvoossa ja Keravalla. /4/

Laakkonen-konsernissa työskentelee tällä hetkellä noin 1050 autokaupan ammattilaista. Konsernin liikevaihto vuonna 2008 oli noin 600 miljoonaa euroa. /4/

Autotalo Laakkonen Oy Hyvinkää sijaitsee osoitteessa Veikkarinkatu 7. Alueella on kaksi erillistä rakennusta. Audi huolto- ja myyntitoiminnoille rakennettiin uusi Audi-standardit täyttävä rakennus (kuva 1), joka valmistui kesäkuussa 2008 osoitteeseen Helletorpankatu 31 C. Volkswagen- ja Hyötyajoneuvomyynti- ja huolto sekä kaikkien merkkien korikorjaus tapahtuu päärakennuksessa (kuva 2).





**Kuva 1: Audi myynti- ja huolto Helletorpankadulla.**



**Kuva 2: Volkswagen- ja Seat-myynti, huolto ja korikorjaus Veikkarinkadulla.**

### 3 LAAKKONEN-KONSERNIN TOIMINTAOHJELMA

Autotalo Laakkonen -konsernilla on yksi yhteinen AKL ISO 9001/14001 -toimintaohjelman mukainen normikirja, jossa on huomioitu yhteiset konsernijohtoon, päämiesten ja toimipistekohtaiset vaatimukset. Toimipistekohtainen vastuuhenkilö vastaa siitä, että toiminnot vastaavat toimintaohjelman mukaisia kuvauksia.

Normikirja on konsernin intranetissä sähköisessä muodossa, niin että koko henkilöstöllä on mahdollisuus omaksua sen sisältö ja toimia sen mukaisesti sekä tarvittaessa tarkistaa toimintatapakuvaukset. Lisäksi Toimintaohjelman mukaista normikirjaa edellytetään käytettävän uusien henkilöiden perehdyttämisessä.

Vastuuhenkilön työsuhteen päättyessä nimetään uusi vastuuhenkilö välittömästi ja hänet perehdytetään tehtävään. Toimintaohjelman mukaista normikirjaa päivitetään välittömästi, niin että se vastaa vallitsevaa tilannetta.

Toiminnallisiin muutostarpeisiin tulee reagoida henkilökohtaisten havaintojen, asiakaspalautteiden, työntekijöiden muutos ehdotusten, asiakastyytyväisyys-tutkimusten ja viranomaisten tai lain edellyttämien muutosten perusteella. Muutosesitykset tulee käsitellä konsernijohtoon kanssa ja saada niihin asianomaisen tahon hyväksyntä. Liikekohtaisten toimintapoikkeamien normeissa tulee täyttää konsernijohtoon ja merkkikohtaisten maahantuojaisten vaatimukset.

### 3.1 ISO 9001 -standardi

Laatuohjeistus on virallinen toteamus hallinnolta, se yhdistyy läheisesti liiketoiminta- ja markkinointisuunnitteluun ja asiakkaiden tarpeisiin. Laatuohjeistus sisäistetään ja toteutetaan kaikissa organisaation tasoissa sekä sen koko henkilöstön toimesta. Jokainen työntekijä tarvitsee mitattavissa olevan tavoitteen työssään. Päätös laatujärjestelmistä tehdään historiallisen tiedon perusteella, järjestelmää auditoidaan säännöllisesti ja sen toimintaa sekä mielekkyyttä arvioidaan jatkuvasti. /1/

Dokumentoitu toimintamalli tarvitaan organisaation laaduntarkkailussa. Jokaisella tulee olla mahdollisuus tutustua ajan tasalla oleviin dokumentaatioihin ja olla tietoinen, siitä kuinka niitä käytetään. Jotta laatujärjestelmiä voidaan tuottaa ja sen tyydyttämiä tuotteita ylläpitää, tarvitaan riittävä infrastruktuuri, resurssit, tietoa, välineistöä sekä mittaus- ja tarkkailulaitteistoa säädellyssä ympäristössä. /1/

Kaikista organisaation avainprosesseista tarvitaan tuotantokartta. Niitä ohjataan havaitsemalla, mittaamalla, analysoimalla, ja varmistamalla tuotteen (ks. määritelmä alussa) laatutavoitteet. Jos prosessia ei voida mitata määrällisesti, on varmistettava prosessin riittävä määrittely, jotta sitä voidaan muuttaa tarpeiden mukaan. /1/

Jokaista valmistettua tuotetta varten tarvitaan laatutavoite ja sitä varten suunnitellut prosessit. Dokumentaatio ja mittaristo toimivat työkaluina tuotekehitystä varten. Jokaista prosessia varten tulee päättää, millainen dokumentaatio tarvitaan tallennusta varten. /1/

"Key points" eli avainkohdat tarvitaan prosessin tarkkailuun ja mittaamiseen. Tällä varmistetaan, että kaikki tarkkailu- ja mittauslaitteistot on ylläpidetty ja kalibroitu oikeaoppisesti. Lisäksi tarvitaan selkeät vaatimukset ostetuille tuotteille. Tavarantoimittajien tulee täyttää annetut kriteerit sekä itse, että toimitettujen tuotteiden osalta. Yrityksessä on päätettävä, millaisia taitoja tarvitaan kuhunkin organisaation työnkuvaan, millaista koulutusta annetaan työntekijöille ja kuinka arvioidaan organisaation koulutuksen tehokkuutta. /1/

Asiakkaiden vaatimukset on määriteltävä ja luotava kommunikointijärjestelmä asiakkaan ja yrityksen väliseen keskusteluun tuotteista, hankinnoista, sopimuksista, tilauksista ja valituksista. Uusia tuotteita suunniteltaessa tarvitaan suunnitelma kehityksen eri asteista ja niiden testaamisesta. Testaus ja dokumentointi tarvitaan selvittämään, miten tuote täyttää ulkonäön, lakien ja käyttäjien asetukset. /1/

Tarvitaan säännölliset arvioinnit tuotannon tehokkuudesta sisäisen auditoinnin ja tapaamisten avulla. Päätökset laatuohjauksesta ja sen parantamistarpeista tehdään näiden perusteella. Samalla huomioidaan vanhat ja potentiaaliset ongelmat. Arkisto näistä toimista, tehokkuudesta ja niiden lopputuloksista tulee säilöä. (Huomioitavaa on, että sisäinen auditointi tarvitsee oman kirjallisen ohjeistuksensa.) /1/

Tarvitaan dokumentoidut ohjeet nykyisistä ja potentiaalisista ongelmista, joita voi esiintyä sisäisesti, yhteistyökumppaneiden tai asiakkaan kanssa. Huonojen tuotteiden käyttömahdollisuus on estettävä. Lisäksi on selvitettävä, mitä niille tehdään ja miten niiden syntytekijät hoidetaan. Arkistoa näistä ohjeista tulee käyttää työkaluna systeemin parantamiseen. /1/

### 3.2 ISO 14001 -standardi

Kansainvälinen ISO (International Organization for Standardization) on standardisoimisjärjestö, joka kehittää useille aloille kansainvälisiä standardeja. ISO 14001 -standardi koskee ympäristöjärjestelmien vaatimuksia ja opastaa niiden soveltamisessa. /5/

ISO 14001 -standardi ei aseta tarkkoja vaatimuksia yrityksen ympäristösuojelun tasolle. Standardin noudattaminen kuitenkin varmistaa, että ympäristösuojelu vastaa lainsäädäntöä ja muita yritystä koskevia määräyksiä. Lisäksi standardi vaatii, että ympäristönsuojelun tasoa jatkuvasti parannetaan. /5/

### 3.3 Standardien tavoitteet

AKL ISO 9001/14001 -toimintaohjelman tavoitteena on jatkuva toiminnan, tehdyn työn ja palveluiden laadun parantaminen ympäristönäkökohdat huomioiden. Työvälineenä on yrityksen itsensä valmistama toimintakäsikirja, joka noudattaa AKL ISO 9001/14001 -toimintaohjelman asettamia normeja ja toimintatapavaatimuksia sekä ISO 9001- ja ISO 14001 -standardin vaatimuksia.

Tavoitteen saavuttamiseksi toimintaohjelma

- keskittyy asiakkaan kokeman laadun kriittisiin kohtiin
- kohdistuu työn tekemiseen ja palvelutapahtumiin
- on käytännönläheinen
- ohjaa välittömään toiminnan parantamiseen
- soveltuu erikokoisille ja erityyppisille yrityksille
- hyödyntää henkilöstön osaamisen
- perustuu pääosin henkilöstön omavalvontaan
- on kustannuksiltaan kohtuullinen
- arvioi ja hyödyntää olemassa olevat toimintatavat
- on ongelmia ennaltaehkäisevä
- antaa poikkeustilanneohjeet
- ohjaa oikeaan toimintaan ympäristön suojelemiseksi. /1/

#### 4 JATKUVAN PARANTAMISEN MENETTELYTAVAT

Yrityksellä tulee olla liikekohtaisesti sovitut menettelytavat siitä, kuinka yrityksen soveltamaa toimintaohjelmaa ja palveluprosesseja kehitetään mm. sisäisten tarkastus tulosten, asiakaspalautteiden, sisäisten palautteiden, ympäristö-dokumenttien, korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden sekä johdon katselmusten tulosten perusteella. Lisäksi yrityksen tulee kuvata toimintatavat, joilla se seuraa toiminnan kehittymistä. /1/

Tarkastus- ja katselmointitoiminnan jatkotoimenpiteiden yhteydessä arvioidaan laatukäsikirjan päivitystarve. Lainsäädännön, ohjeistusten tai toimintatapojen muuttuessa arvioidaan mahdolliset laatukäsikirjaan kirjattavat muutokset.

Toimintaohjelma on tallennettu konsernin yhteiseen intra-järjestelmään. Toimintaohjelmaa ylläpidetään ja päivitetään siellä vain sähköisessä muodossa. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tutustua kaikkiin yhteisiin ja toimialuettaan koskeviin toimintatapaohjeisiin sekä mahdollisuus osallistua laatuohjelman kehittämiseen. Koko konsernissa ja Hyvinkäällä pidettävissä henkilöstöpalavereissa pyritään saamaan aikaan vuorovaikutusta. Henkilöstön tekemät toimintamuutosehdotukset kirjataan, niiden lopulliset vaikutukset analysoidaan ja niiden käyttöönottokelpoisuus selvitetään. Lisäksi Hyvinkäällä on palautelaatikko henkilökunnan sosiaalituloissa. Myös asiakaspalautteiden merkitystä toiminnan kehittämisessä huomioidaan, merkitystä seurataan ja kehitetään jatkuvasti. Asiakaspalautelaatikon tulee sijaita asiakaspalvelutilassa.

## 5 TYÖYMPÄRISTÖ JA JÄTTEIDEN KIERRÄTYS

Hyvinkään toimipisteessämme korjaamo- ja varastotilat sekä henkilökunnan sosiaalitilat tulee siivota säännöllisesti. Korjaamotoiminnassa syntyvät vanhat osat tulee kerätä ja lajitella ympäristövaatimusten mukaisesti.

Kaikki öljyiset jätteet, kuten moottorinöljyt, öljynsuodattimet ja muu öljyinen jäte kerätään ja toimitetaan Ekokemille poltettavaksi. Rauta kerätään uusiokäyttöön, samoin lasi ja sekajäte (kuva 3). Energiajäte (kuva 4) voidaan polttaa, joten se lajitellaan erikseen, samoin yhteiskuntajäte. Aerosolijäte (kuva 5) eli spraypurkit kerätään omaan astiaansa, jolloin ne voidaan edelleen kierrättää.



**Kuva 3: Sekajäteastia**



**Kuva 4: Energiajäteastia**



**Kuva 5: Aerosolijäteastia**

Varaosavarastossa ja korjaamolla tulee suorittaa turvakartoitus ja toimipisteessä tulee olla lakisäänteinen suojelusuunnitelma, joka päivitetään vuosittain sisäisen auditoinnin ja palotarkastuksen yhteydessä.

Ilmanvaihdon toteutus ja käyttö on työturvallisuusnormien mukaista. Riittävällä lämmityksellä ja vedonpoistolla ehkäistään sairastumisia. Valaistuksen tulee olla riittävä ja se pidetään myös kunnossa (kiinteistöstä vastaava henkilö). Nosto-ovien ja huoltokuilujen turvamerkintöjen on oltava kunnossa. Nämä tulee tarkastaa kalibrointien yhteydessä. Rasva ja öljyläiskät pyyhkii likaaja välittömästi lattioilta liukastumisvaaran poistamiseksi. Työturvallisuuden tarkastuslista käydään läpi kerran vuodessa sisäisen auditoinnin yhteydessä.



## 6 VALVONTA JA JOHDON KATSELMUS

Yritysjohdto toimii toimintaohjelman toimivuuden valvojana. Yrityksen johtajan tai erikseen nimitetyn johdon edustajan tulee säännöllisesti (vähintään kerran vuodessa) varmistaa toimintaohjelman toimivuus suorittamalla johdon katselmus. Johdon katselmuksessa arvioidaan toimintaohjelman toimivuutta ja sen kehittämistarvetta. Yritysjohdon tulee verrata liikkeensä toimintakäsikirjaa ja sen sisältöä olosuhteiden muutoksiin. Muutostarpeita voivat aiheuttaa esimerkiksi markkinoiden muutokset korjaus- ja huoltotekniikassa, uusien tuotteiden asettamat vaatimukset tai viranomaisten vaatimukset.

## 7 LAKISÄÄTEISET VAATIMUKSET YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄLLE

Lainsäädäntö asettaa yrityksen ympäristöjärjestelmälle vähimmäistason. Yrityksen omaa toimintaa koskevan ympäristölainsäädännön noudattaminen on yksi perusasioista ylläpidettäessä yrityksen ympäristöjärjestelmää. Ympäristöjärjestelmässä painotetaan lainsäädännön vaatimuksia, koska lainsäädäntö antaa lähtötason, jota pitää jokaisen yrityksen noudattaa. /2/

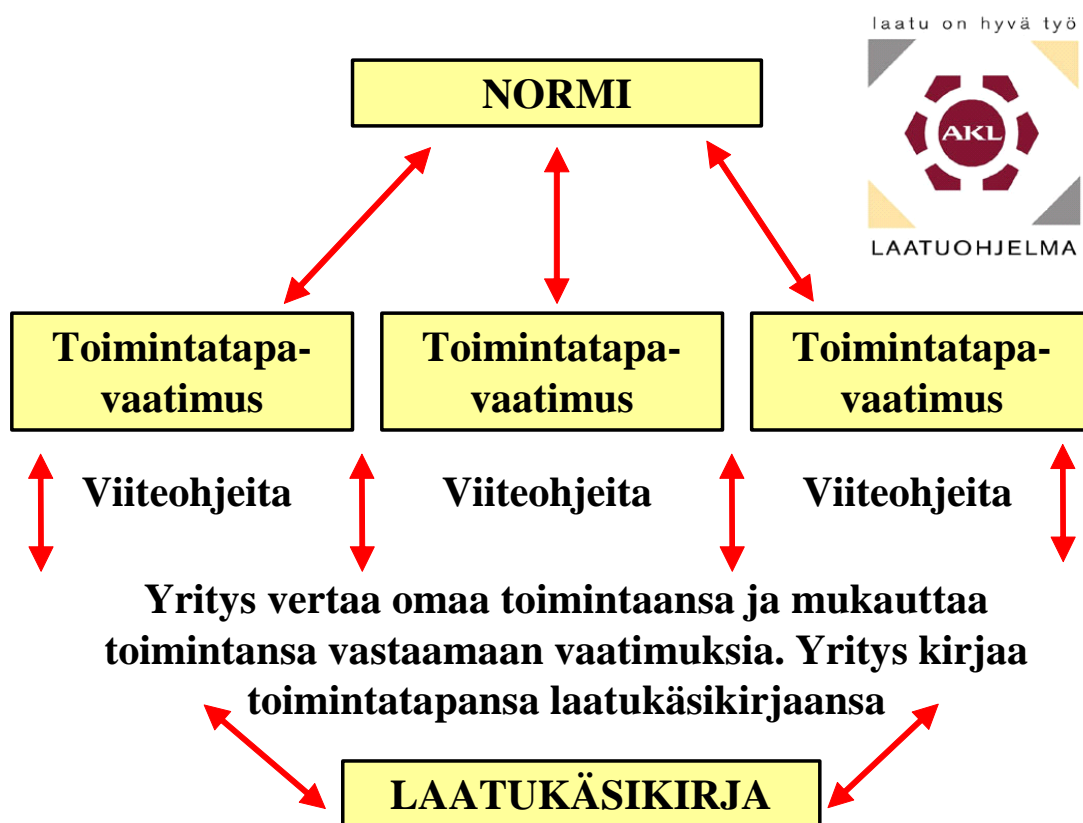
Lainsäädännön noudattaminen ei pelkästään riitä ympäristöjärjestelmää ylläpitävälle yritykselle, vaan yrityksen tulee pyrkiä jatkuvaan ympäristösuojelun parantamiseen. Yritystä sitovat myös erilliset luvat, kuten ympäristölupa ja rakennuslupa, jotka asettavat rajoituksia ja ohjeistavat yrityksen toimintaa. /2/

Yrityksen selvittäessä lainsäädäntöä ei riitä pelkästään Suomen lainsäädäntö. Yrityksen pitää myös huomioida kansainväliset sopimukset, jotka tosin ohjaavat Suomen lainsäädännön kehittymistä. Suomen ympäristölainsäädäntö perustuu suurimmaksi osaksi EU:n säädöksiin. ISO 14001 -ympäristöjärjestelmä vaatii ympäristösuojelumääräyksen, jätehuoltomääräyksen ja kemikaalimääräyksen lisäksi myös turvallisuusmääräykset, pelastusmääräykset ja ym. yrityksen toimintaa koskevat määräykset. /2/

## 8 TOIMINTAOHJELMAN KÄYTTÖÖNOTTO

Toimintaohjelman käyttöönotto aloitettiin kartoittamalla nykytilanne Autotalo Laakkonen Oy Hyvinkäällä. Autotalo Laakkonen -konsernissa on olemassa yhteinen normikirja, jota jokainen autoliike noudattaa. Normikirjaa on muovattu jokaiselle autoliikkeelle sopivaksi, liikkeen mahdollisuuksien mukaan.

Seuraavissa luvuissa on käyty läpi konsernin normikirjaa luku luvulta. Toimintaohjelmaa tehtäessä käydään läpi toimintaohjelman normit. Normit sanelevat, mitä toimintatapoja tulee täyttyä, että normit täyttyvät. Toimintatapoihin sisältyy myös tiettyjä viiteohjeita (kuva 6). Kun normit ovat kunnossa, yritys täyttää AKL ISO-9001/14001 -toimintaohjelman standardit.



AKL/PV/1.9

Kuva 6: Toimintatapa-vaatimuskavio /1/

## 9 KORJAAMON NORMIT

### 9.1 Työtilauksen ennakkovaraus

Työtilauksen ennakkovarauksen vastaanottamiseen tulee olla toimintatavat, joilla varmistetaan työtilauksen vaatimat ajankäyttö- ja varaosavaraukset. Korjaamon tulee kuvata ne toimintatavat, joita käyttämällä asiakkaalla on mahdollisuus tehdä työtilauksen ennakkovaraus. /1/

Puhelinvaraukset hoidetaan niin, että huoltoneuvojilla ja muilla korjaamon asiakaspalvelijoilla täytyy olla kannettavat puhelimet, joihin on myös suorat numerot. Numerot löytyvät puhelinluettelosta, käyntikorteista ja Laakkosen internet-sivuilta. Kun suora numero on varattu, puhelu siirtyy puhelinvaihteeseen. Jos tavoiteltu henkilö ei ole paikalla, puhelu siirtyy puhelinvaihteeseen tai toisen huoltoneuvojan/asiakaspalvelijan puhelimeen soitonsiirrolla. Soitonsiirron tekee kyseessä oleva henkilö itse tai sairas- tai poissaolotapauksessa paikalla oleva huoltoneuvoja tai esimies.

Henkilökohtaisia käyntejä varten pääsisäänkäynnistä löytyvät opasteet varaosiin ja huoltopalveluihin. Pikahuoltoon ja korikorjaamoon on omat sisäänkäynnit opasteineen.

Jokaisella huoltoneuvojalla on oma sähköpostiosoite, ja huoltoneuvojien tulee lukea sähköpostinsa päivittäin. Sähköpostin välityksellä asiakas voi tilata huoltoajan korjaamolle. Osoitteet löytyvät korjaamon esittelytiedoista, käyntikorteista ja Laakkosen internet-sivuilta. Sähköpostitiedusteluihin tulee vastata päivittäin. Jos henkilö ei ole oikea vastaamaan tiedusteluun, tulee asiakkaan sähköposti välittää henkilölle, joka hoitaa asian. Asiakas voi varata huoltoajan Laakkosen internet-sivuilta. Molemmille taloille on nimetty vastuuhenkilöt, jotka tarkistavat mahdolliset huoltovaraukset Automaster-ohjelmasta päivittäin.

## 9.2 Työtilauksen tekeminen

Korjaamolla tulee olla työtilauksen tekemiseen toimintatavat, jotka varmistavat sopimuksen sisällön oikeellisuuden ja mahdollistavat työtilauksen toteutumisen sovitulla tavalla. Asiakkaalta pyydetään auton ja asiakkaan omat tunnistustiedot. Työtilauksen ennakkovarauksen tiedot tarkastetaan ajanvarausjärjestelmästä. Työtilauksen sisältö käydään lävitse asiakkaan kanssa. Asiakkaalta pyydetään takuun alaisista ajoneuvoista takuukirja. Jos asiakkaan tai ajoneuvon tietoja ei ole rekisterissä, silloin ne lisätään sinne. /1/

Huoltoneuvojan tulee tervehtiä asiakkaita ystävällisesti ja reippaasti. Huoltoneuvoja pyytää asiakkaalta auton tunnistetiedot ja huoltokirjan. Huoltoneuvoja vertaa tietoja Automaster-ajanvarausjärjestelmässä oleviin tietoihin ja päivittää puuttuvat tai muuttuneet asiakas- ja autotiedot tietojärjestelmään. Huoltoneuvoja käy yhdessä asiakkaan kanssa läpi autolle varatut työt ja toimenpiteet ennen korjauksen aloittamista, lisäksi hän selvittää mahdolliset muut korjaus- ja huoltotoimenpiteet lisämyynnin aikaansaamiseksi. Huoltoneuvoja tarkastaa auton takuun voimassaolon ja Elsa-järjestelmästä autoa mahdollisesti koskevat kampanjat. Huoltoneuvoja kysyy asiakkaalta kuljetuspalvelun tarpeen.

## 9.3 Työtilauksen tekeminen työajan ulkopuolella

Korjaamolla tulee olla toimintatavat hoitaa aukioloajan ulkopuolella korjaamolle jätetyt autot normin 5.2 ”Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa” sekä alla olevien vaatimusten mukaisesti: /1/

1. Työtilaus on sovittu ennakolta
2. Työtilausta ei ole sovittu ennakolta
3. Sopimushinaukset

Asiakkaan toimittaessa auton korjaamolle aukioloajan ulkopuolella korjaamon tulee noudattaa työtilausta vastaanottaessaan normin 5.1 ”Työtilauksen ennakko-varaus” vaatimuksia. Työtilausta tehdessään korjaamon tulee noudattaa normin 5.2 ”Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa” vaatimuksia lukuun ottamatta niitä toimintoja, jotka edellyttävät asiakkaan läsnäoloa. Asiakkaalle tulee antaa selkeät ohjeet auton toimittamisesta korjaamolle aukioloajan ulkopuolella ja selvittää vastuukysymykset. /1/

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus toimittaa ajoneuvo huoltoon tai korjaamoon myös aukioloajan ulkopuolella. Näitä tapauksia varten on käytössä postilaatikko, johon asiakas voi jättää ajoneuvon avaimet kirjekuoressa. Postilaatikossa on kirjekuoria ja kynä. Kirjekuoreen asiakas täyttää toivotut työt, yhteystietonsa, toivotun valmistumisajankohdan ja ajoneuvontiedot. Huoltoneuvojat tyhjentävät postilaatikon joka aamu, ennen ovien avaamista. Tarvittaessa voidaan antaa portin avain hinausliikkeelle, jotta hinausliike voi jättää auton porttien sisäpuolelle.

#### 9.4 Työnkulun ohjaus ja valvonta

Korjaamolla tulee olla työnkulun ohjaus- ja valvontamenetelmät, joiden mukaisesti toimimalla varmistetaan, että työtilauksessa sovitut toimenpiteet, hintatiedot ja toimitusajat toteutuvat työnjohdon laatiman suunnitelman mukaisesti. Korjaamolla tulee olla työnkulun ohjaus- ja valvontamenetelmät, niille määritellyt vastuuhenkilöt ja heille toimintatavat. Järjestelmien tulee valvoa työn kulkua, ennaltaehkäistä poikkeustilanteet ja varmistaa työtilauksessa sovittujen toimenpiteiden, hintatietojen, toimitusajan ja muiden vastaavien seikkojen toteutuminen. Järjestelmä palvelee työnjohdon laatiman korjaamon päiväsuunnitelman toteutumista ja tehokasta resurssien hyödyntämistä. /1/

Jokainen mekaanikko vastaa työstään omalla ammattitaidollaan ja kokemuksellaan. Mekaanikkojen tulee noudattaa työohjeita. Korjaamon työnkulun vastuuhenkilöitä ovat huoltoneuvojat. Huoltoneuvoja käy mekaanikon kanssa läpi tehtävät työt ja ilmoittaa odotetun valmistumisajan, aina ennen työn aloittamista. Jos mekaanikko havaitsee asiakkaan ajoneuvossa jonkin poikkeaman joka vaatii korjausta, hän ilmoittaa siitä huoltoneuvojalle. Huoltoneuvoja selvittää varaosien saatavuuden ja hinnan. Huoltoneuvoja on myös yhteydessä asiakkaaseen ennalta

sovitulla tavalla aina, jos asiakkaan ajoneuvoon tulisi tehdä lisätöitä tai jos työn valmistuminen viivästyy sovitusta aikataulusta.

### 9.5 Työn laadun varmistaminen

Korjaamolla tulee olla toimintaohjeet ja järjestelmä työsuoritusten laadun varmistamiseksi. Laadun varmistaminen perustuu ensisijaisesti henkilön omaan valvontaan. Korjaamon tulee määritellä työsuoritusten laadun kannalta kriittiset kohdat. Niitä varten tulee olla toimintaohjeet laatupoikkeamien ennaltaehkäisemiseksi. Laatupoikkeamia varten tulee olla poikkeustilanneohjeet. /1/

Korjaamon työn laadulla tarkoitetaan, että mekaanikko tekee työt ammattitaitoisesti ja noudattaa työohjeita. Muiden korjaamon työn kulkuun osallistuvien henkilöiden tulee varmistaa vastuualueillaan, että mekaanikolla on edellytykset tehdä asiakkaan ja korjaamon välillä sovitut työt. /1/

Asiakkaan kuvaamat viat ja muut asiat kirjataan aina työtilaukseen /työmääräykseen vianhaun helpottamiseksi. Jos mekaanikko havaitsee työmääräykseen edeltä käsin kirjaamattoman vian tai puutteen, hänen tulee kirjata se työmääräykseen ja huoltoselosteeseen, jos kyseessä on määräaikaishuolto. Mekaanikon tulee ilmoittaa viasta tai puutteesta huoltoneuvojalla suullisesti. Huoltoneuvoja tekee ratkaisun siitä, mitkä työt tehdään, vaikka asiakkaaseen ei saada yhteyttä. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi kustannuksiltaan vähäiset ja turvallisuuteen vaikuttavat viat ja puutteet, jotka ovat kuitenkin kustannuksiltaan alle 15 % asiakkaalle annetusta kustannusarviosta.

### 9.6 Työn luovutus asiakkaalle

Työn luovutuksen tulee sisältää tehtyjen töiden, laskun ja työn aikana tehtyjen havaintojen selvityksen asiakkaalle. Työtilausta vastaanotettaessa on sovittu luovutustapa. Työn luovuttaa ensisijaisesti sama henkilö, joka on ollut asiakasyhteyshenkilönä. Ellei tämä ole mahdollista, on varmistettava tiedon kulku luovutuksessa tarvittavista asioista. /1/

Työ on luovutettu asiakkaan saatua riittävän selvityksen tehdyistä töistä ja vastaanottaessa auton avaimet. Asiakkaalle tulee kertoa luovutuksen yhteydessä auton sijainti pysäköintialueella. /1/

Työn luovuttajan tulee selvittää laskun avulla asiakkaalle tehdyt korjaukset ja niihin käytetyt varaosat ja tarvikkeet niin perusteellisesti, kuin asiakas sitä edellyttää. Tarvittaessa asiakkaalle selvitetään käytetyt varaosat ja tehdyt työt auton luona. Liikekohtaisesti tulee sopia, mitä tositteita asiakkaalle luovutetaan. /1/

Huoltoneuvoja sopii asiakkaan kanssa luovutuksesta jo työtilausta vastaanottaessa. Asiakkaan tuodessa autoaan huoltoon tai korjaukseen sovitaan vielä tarkasti ajoneuvon mahdollinen valmistumisajankohta. Työn luovuttaa ensisijaisesti sama henkilö, joka on ottanut työn vastaan. Jos työn luovuttaa joku toinen henkilö tai luovutustapa poikkeaa aiemmin sovitusta, on ensisijainen henkilö vastuullinen kertomaan varahenkilölle asioista, joista asiakkaan kanssa on sovittu. Työ katsotaan luovutetuksi, kun huoltoneuvoja on selvittänyt asiakkaalle autoon tehdyt työt ja käytetyt varaosat. Huoltoneuvoja käy asiakkaan kanssa läpi laskun rivikohtaisesti ja antaa asiakkaalle mahdollisen huoltoselosteen mekaanikon allekirjoituksella varustettuna. Jos asiakas on noutamassa määräaikaishuollosta ajoneuvoaan, on hänelle myös kerrottava seuraavan huollon ajankohta, mahdollinen liikkumisturvan voimassa olo ja sen merkitys.

Tapauksissa, joissa asiakkaan autoon on suoritettu toimenpiteitä, joista on saatu mittauspöytäkirja, huoltoneuvoja antaa pöytäkirjan pyydettyä asiakkaalle korjaamon leimalla ja päivämäärällä varustettuna (esim. alustanmittauspöytäkirja, pakokaasu-raportti, EOBD-mittaus tai ilmastointilaitteenhuolto). Itsediagnoosi-protokolla luovutetaan asiakkaalle vain, jos sillä on erityisarvo osoitettaessa korjaustyön etenemistavasta ja jos jokin muu taho tätä erityisesti edellyttää (mm. katsastusviranomaiset).

Tarvittaessa huoltoneuvoja voi käydä asiakkaan kanssa auton luona luovutuksen yhteydessä selvittämässä suorittamisen tason ja sen, mitkä kohteet autossa on korjattu. Lopuksi huoltoneuvoja kiittää asiakasta käynnistä, luovuttaa ajoneuvon avaimet ja näyttää asiakkaalle, mistä tämä löytää autonsa, sekä opastaa



tarvittaessa käteisasiakkaan kassalle. Laskutusasiakkaalle huoltoneuvoja kertoo laskutustavan ennen avaimien luovuttamista. Asiakkaan ajoneuvosta vaihdetut osat säilytetään saatavilla työn luovutukseen saakka. Takuuosat mekaanikko siirtää merkittyinä (mm. päivämäärä, ajoneuvon rekisterinumero ja kilometrilukema) niille varattuun paikkaan.

#### 9.7 Mittaus- ja testauslaitteiden tarkastus, kalibrointi ja huolto

Korjaamon mittaus- ja testauslaitteille tulee olla järjestelmä ja ohjeistus, mikä käsittää hankinnat, laiterekisterin ylläpidon ja säännönmukaisten tarkastusten ja kalibrointien tekemisen. Mittaus- ja testauslaitteilla tarkoitetaan korjaus- ja huoltotoiminnassa käytettäviä mittaavia laitteita, joiden mittatarkkuudella on merkitystä työn laatuun. Mittaus- ja testauslaitteilta edellytetään käytön ja toimivuuden kannalta minimilaatuvaatimuksia. Tässä ei käsitellä koneita, laitteita ja autonostimia, joilla tulee olla oma huolto- ja kunnossapito-ohjelmansa. /1/

Konsernin tapa on hankkia korjaamoille merkkikohtaiset mittaus- ja testilaitteet kunkin merkin maahantuojalta. Näin varmistetaan korjaamokirjojen ja työohjeiden edellyttämät toimintaominaisuudet ja mittatarkkuudet, laitteen käyttö- ja huolto-ohjeet, huolto- ja kunnossapito-ohjelma sekä mittaus- ja testausohjelmien mallikohtaisten päivitysten oikea-aikainen saatavuus.

Hankittaessa korjaamolle mittaus- ja testauslaitteita, kuten pakokaasu-analysointilaitteita, jarrudynamometrejä, ilmastoinnin huoltolaitteita, rengas- ja tasapainotuskoneita, ohjauskulmien suuntauslaitteita, sähköisten järjestelmien mittaus- ja testauslaitteita sekä muita työkaluja ja laitteita, edellytetään, että laitteiden tulee olla toimintaan soveltuvia ja niiden tulee täyttää päämiesten vaatimukset ja viranomaisten määräykset. Laitteilla tulee olla luotettava ja tunnettu toimittaja. Lisäksi laitteiden tulee olla luotettavaa ja tunnettua merkkiä.

Myyjän tulee järjestää laitteiden käyttöön liittyviä asioita laitetoimitusten yhteydessä, tai välittömästi sen jälkeen kun laitteet ovat saapuneet. Tällaisia asioita ovat käyttökoulutus, huolto- ja kunnossapitokoulutus, takuu- ja takuuehdot ja takuuseen liittyvät mahdolliset rajaukset. Kirjalliset käyttö-, huolto- ja kunnossapito-ohjeet suomen kielellä. Niistä tulee ilmetä, kuinka mittaustarkkuus tarkistetaan ja kuinka usein se tulee suorittaa, kuinka kalibrointi tehdään ja kuinka

usein se tulee suorittaa sekä kenellä on oikeus ja/tai riittävät edellytykset suorittaa tarkistukset ja kalibroinnit. Myyjän tulee myös selvittää tarkistus- ja kalibrointitoiminnan kustannukset, tarkistus- ja kalibroinnin välillä tehtävät huollot, tiedostojen päivitykset ja ajankohtaisuudet, huolto- ja kunnossapito-ohjelma ja siihen liittyvät sopimukset ja sijaislaitepalvelu takuu- ja kunnossapitokorjausten ajaksi.

## 9.8 Korikorjaamo ja maalaamo

Korikorjaamoja ja maalaamoja koskevat kaikki korjaamonormit. Lisäksi korjaamon tulee laatia toimintatavat ja ohjeet korjaus- ja maalaushinta-arvion tekemisestä ja korjauksesta sopimisesta. /1/

Auton haltija tai omistaja on aina työn tilaaja riippumatta siitä, maksaako hän korjauksen itse vai vakuutusyhtiö. Korjaamolla on velvollisuus neuvotella työtilausta koskevista asioista sekä asiakkaan että vakuutusyhtiön kanssa. Toiminnassa tulee noudattaa AKL -laatuohjelman toimintatapavaatimuksia asiakkaaseen ja vakuutusyhtiöön nähden. /1/

Korikorjausta ja maalausta säätelevät sopimukset tai menettelytapaohjeet eri osapuolten välillä:

Osapuolet:	Ohjeistus:
asiakas – vakuutusyhtiö	vakuutus sopimus
asiakas – korjaamo	osapuolten välinen työtilaus
korjaamo – vakuutusyhtiö	menettelytapaohjeet

Korjaamolla tulee olla kuvattuna toimintatapa, kuinka ja kenen toimesta asiakas saa kyseisen informaation. /1./. Työnjohtaja ottaa yhteyttä vakuutusyhtiöön välittömästi, kun asiakas tuo korjattavaksi auton, jossa on peltivaurio. Huoltoneuvoja selvittää, onko maksajana työn tilaaja vai vakuutusyhtiö sekä mikä on mahdollisen omavastuun määrä. Huoltoneuvojan on selvitettävä lupa työn aloittamiseen vakuutusyhtiöltä tai työn tilaajalta. Maalaamotoimenpiteet suoritetaan toistaiseksi alihankintana ja alihankkijoilla tulee olla takuu työstään.

## 9.9 Korroosionestokäsittely

Korjaamon tulee tuntea päämiesten antamat korroosioneston tarkastusohjeet ja noudattaa niitä koritakuun alaisissa autoissa sekä tehtäessä korikorjauksia. Uusien autojen takuuehtoihin sisältyy usein koritakuu, joka kattaa puhki ruostumisen tiettyä ajanjaksona. Takuuehdot sisältävät usein ohjeita, joiden noudattaminen on takuun voimassaolon edellytyksenä. Ne saattavat edellyttää säännöllisin väliajoin tapahtuvia toimenpiteitä ja korikorjauksiin liittyviä erityisohjeita. /1/

Korikorjaamon työnjohtajalla ja huoltopäälliköllä on sähköinen yhteys kaikkien päämiesten antamiin koritakuu- ja takuuehtoihin. Mekaanikko tarkastaa auton alustansuojauksen määräaikaishuollon yhteydessä ja kirjoittaa huoltoselosteeseen tai työtilaukseen havaitut viat (esim. alustan massaus, kulumat ja kiveniskut maalipinnassa ym.). Mikäli huoltovihkossa on erikseen paikka korroosionmerkinnälle, työnjohtaja täyttää sen. Kori- ja maalitakuun säilyminen edellyttää huolto-ohjelman mukaisten tarkistusten suorittamista ja mahdollisten virheiden korjausta. Päämiesten ohjeiden mukaisesti, korikorjausten yhteydessä korjatut- ja tai vaihdetut korin osat ruostesuojataan, nämä ohjeet löytyvät valmistajien sähköisistä korjausohjeista.

## 9.10 Asiakastyytyväisyyden varmistaminen

Korjaamolla tulee olla toimintatapa, jonka mukaisesti asiakkaisiin otetaan yhteys työn luovutuksen jälkeen ja varmistetaan asiakkaiden tyytyväisyys korjaamon palveluihin. Korjaamon tulee määritellä ne asiakkaat ja asiakasryhmät, joihin otetaan yhteyttä korjaamokäynnin jälkeen. Korjaamon tulee määritellä toimintatavat yhteydenottamiseksi ennalta määritelyihin korjaamon asiakkaisiin sovitun ajan sisällä työn luovutuksesta. Korjaamon tulee tehdä yhteydenottosuunnitelma ja kirjata yhteydenotot, asiakkaalta saatu palaute ja sen aiheuttamat toimenpiteet. /1/

Työn luovuttaja kertoo sovituisissa tapauksissa, että asiakkaaseen otetaan yhteyttä hänen tyytyväisyytensä varmistamiseksi. Samalla varmistetaan, että asiakkaaseen saa ottaa yhteyttä ja tarkistetaan yhteydenottoon soveltuvimmat ajat. Ne merkitään työtilaukseen tiedoksi yhteydenotosta vastaavalle henkilölle. Yhteydenotto tapahtuu yleensä puhelimitse asiakkaan kanssa sovittuna ajankohtana. /1/

Korjaamon asiakkaiden tyytyväisyyttä tutkitaan maahantuojiin laatimien järjestelmin. Huoltosihteeri ottaa maahantuojiin ohjeiden mukaisesti yhteyttä huollossa/takuukorjauksessa autoaan käyttäneisiin asiakkaisiin. Tutkimusväli on yksi kuukausi. Huoltosihteeri on yhteydessä asiakkaisiin maahantuojan ohjeiden mukaisesti. Yhteydenotot ja saatu palaute kerätään ylös ja säilytetään kansioissa, jotka ovat huoltosihteerin hallussa. Huoltopäällikkö/huoltoneuvojat saavat huoltosihteeriltä palautetta, jos yhteydenoton asiakas on sellaista esittänyt. Maahantuoja järjestää opastuksen henkilöille, jotka tekevät yhteydenottoja asiakkaisiin.

Huoltoneuvoja/huoltopäällikkö voi olla tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen puhelimitse, jos tämän ajoneuvoon on tehty jokin normaalia vaikeampi tai laajempi huolto- tai korjaustoimenpide. Tästä yhteydenotosta huoltoneuvoja/huoltopäällikkö sopii asiakkaan kanssa etukäteen.

## 10. YMPÄRISTÖNORMIT

### 10.1 Ympäristönäkökohdat

AKL -ympäristöohjelmassa on huomioitu autoliikkeen ja autokorjaamon toimintaan liittyvät ympäristövaikutukset. Toimiessaan AKL -ympäristöohjelman mukaisesti autoliike tai korjaamo suorittaa jäte- ja kemikaalikartoituksen sekä suunnittelee ja toteuttaa jätelain vaatimuksia täydentävät vapaaehtoiset toimenpiteet. Jätteiden kuljettajat ja loppusijoituspaikat valitaan voimassa olevan jätelain mukaisesti samoin kuin jätekirjanpidon hoitaminen. Edellä mainitut toimenpiteet dokumentoidaan AKL -ympäristöohjelman mukaisesti omille lomakkeilleen. /1/

Yrityksen tulee laatia luettelo merkittävistä ympäristövaikutuksista, joita yrityksen toiminta aiheuttaa. Lisäksi tulee arvottaa eri ympäristövaikutusten merkitys. Näitä ympäristövaikutuksia ovat esimerkiksi päästöt veteen, ilmaan ja maaperään sekä energiankulutus. /1/

#### 10.1.1 Päästöt ilmaan

Korjaamon toiminnasta ilmaan aiheutuvat päästöt ovat pääosin asiakkaiden autoista aiheutuvia epäsuoria pakokaasupäästöjä.

#### 10.1.2 Maaperä ja pohjavedet

Korjaamolla otetaan talteen öljyjä, nesteitä, autojen pesuissa ja niiden huolloissa käytettäviä kemikaaleja. Pienenkin polttoaineen tai muun ympäristölle haitallisen kemikaalin vuoto maaperään voi aiheuttaa ympäristön pilaantumisen, kuten pohjaveden tai maaperän pilaantumisen vaaraa. Vuoto voi syntyä esimerkiksi öljyn käsittelyssä tai varastoinnissa käytettävän laitteen rikkoutumisen tai muun onnettomuuden seurauksena.

Huoltotiloissa on öljyn-erotinkaivot, joissa on öljyn-erottimen täyttymishälytin. Laitetta käytetään ilmoittamaan öljyn-erottimen öljytilan täyttymisestä. Mittaus perustuu väliaineena toimivan dielektrisieetin mittaukseen. Kun öljypitoisia, vettä

kevyempiä nesteitä kertyy erottimeen, anturi tunnistaa öljy/vesirajapinnan ja antaa hälytyksen.

#### 10.1.3 Toiminnasta syntyvät jätteet

Korjaamolta tulee autoista moottoriöljyä, jäähdytysnestettä, jarrunestettä ja muutamaa muuta öljyistä jätettä, jotka toimitetaan käsiteltäväksi asianmukaisen luvan omaavalle toiminnanharjoittajalle, joka Hyvinkäällä on Lassila & Tikanoja.

#### 10.1.4 Jätehuoltoa koskevat määräykset

Kaikkia toiminnassa syntyviä jätteitä tulee käsitellä ja varastoida asianmukaisesti siten, että toiminnassa ei aiheudu jätteiden leviämistä ympäristöön, epäsiisteyttä, roskaantumista, maaperän tai pohjavesien likaantumisen vaaraa tai muuta ympäristön pilaantumisen vaaraa. Jätteen tulee toimittaa säännöllisin väliajoin käsiteltäväksi vastaanottajalle, jolla on siihen asianmukainen lupa.

#### 10.2 Lakisääteiset ja muut vaikutukset

Autoalan keskusjärjestönä AKL toimii valvojana alaa koskevaan lainsäädäntöön nähden osallistumalla lainsäädäntötyöhön lausuntoja antavana tahona. Uudet autoteollisuuden vaikuttavat lait ja lakimuutokset informoidaan jäsen-yrityksille AKL:n tiedotteissa. Lisäksi AKL -ympäristöohjelmaan vaikuttavat lait ja lakimuutokset voidaan käsitellä ympäristöohjelman vuosiseminaarissa. /1/

AKL -ympäristöohjelma täyttää voimassaolevan jätelain vaatimukset. Tietyiltä osilta jätelain vaatimukset jopa ylittyvät. Sitoutuessaan AKL -ympäristöohjelmaan yritys sitoutuu samalla noudattamaan jätelain vaatimuksia. Tämän lisäksi yritys sitoutuu käsittelemään jätelain ulkopuolelle jääviä toimistotyössä syntyviä jätteitä AKL -ympäristöohjelman mukaisesti. /1/

AKL ylläpitää lakirekisteriä, joka kattaa autoalaan vaikuttavat ympäristönsuojeluun liittyvät lakisääteiset vaatimukset. Lakisääteisten vaatimusten lisäksi

yrityksellä voi olla muita, esim. päämiehen, konsernin tai yrityksen omia vaatimuksia, jotka ovat selkeästi kirjattuja ja joita yrityksen tulee noudattaa. /1/

Yrityksessä tulee määritellä vastuuhenkilö, joka seuraa AKL:n ylläpitämää lakirekisteriä ja jäsentiedotteiden lakimuutoksia sekä päivittää tarvittaessa yrityksen Toimintakäsikirjaa ja informoi yrityksen henkilöstöä muutoksista. /1/ Yksi henkilö nimetään seuraamaan lakimuutoksia ja Autoalan keskusliiton jäsentiedotteita. Henkilö informoi tarvittaessa liikkeen johtoa ja henkilöstöä mahdollisista muutoksista.

### 10.3 Toimintojen ohjaus

Voimassa olevan ympäristölain, AKL -ympäristöohjelman ja yrityksen ympäristöpolitiikan toteutumista seurataan pääosin Vihreän kirjan lomakkeiden avulla. /1/

Vihreän kirjan lomakkeet ovat seuraavat:

- 001 Vastuuhenkilöiden luettelo
- 002 Jätehuoltosuunnitelma – Jätenesteet ja maalaamo
- 003 Jätehuoltosuunnitelma – Toiminnan jäte
- 004 Jätehuoltosuunnitelma – Materiaalit ja osat
- 005 Kaivojen tarkastus- ja tyhjennyssuunnitelma
- 006 Kaivojen tarkastus- ja tyhjennyspäiväkirja
- 007 Jätekirjanpito (oma lomake jokaiselle jätelajille)
- 008 Käytettävät kemikaalit
- 009 Viranomaisyhteydet
- 010 Toimintasuunnitelma
- 011 Projekti aikataulumalli
- 012 Vuosiraportti

Toimiessaan AKL -ympäristöohjelman mukaisesti yritys käyttää näitä lomakkeita toimintansa seurantaan. Yrityksen tulee laatia kuvaus, kenen toimesta eri lomakkeet täytetään ja kuinka kerätään lomakkeiden edellyttämää tietoa. Lisäksi kuvataan, kuinka täytetyistä lomakkeista raportoidaan. Lomakkeiden arkistointi on kuvattu normiluettelon kohdassa Laatutiedostot ja kokouskäytännöt. Yrityksen

tulee mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon, kuinka alihankkijat ja toimittajat voivat vaikuttaa sen kykyyn hallita ympäristönäkökohtia. /2/ Ympäristövastaava ylläpitää sekä päivittää ympäristöohjelmaa ja Vihreän kirjan lomakkeita.

#### 10.4 Valmius ja toimiminen hätätilanteissa

Yrityksen tulee laatia kuvaus, kuinka toimitaan todennäköisimmissä ympäristövahinkoihin liittyvissä tapauksissa ja mahdollisissa vaarallisten aineiden aiheuttamissa henkilöihin kohdistuvissa vahinkotilanteissa. Lisäksi kuvataan, kuinka vahinkotapauksen jälkeen selvitetään toiminnan oikeellisuus olemassa oleviin ohjeisiin nähden, kuinka ohjeita tarvittaessa päivitetään ja kuinka yrityksessä ylläpidetään valmiutta hätätilanteiden varalta erilaisten harjoitusten avulla. Kuvauksesta käy lisäksi ilmi, kuinka tiedotus näissä tilanteissa yrityksestä ulospäin viranomaisille ja tiedotusvälineille on järjestetty. /1/ Liikkeellä on olemassa voimassaoleva pelastussuunnitelma, joka täyttää mainitut toimintatapavaatimukset.

#### 10.5 Tarkkailu ja mittaukset

Toimiessaan AKL -ympäristöohjelman mukaisesti yritys tarkkailee ja mittaa niitä toimintoja, joilla on merkittäviä ympäristövaikutuksia. Näihin toimenpiteisiin kuuluvat mm. jätelajikohtaiset jätteen määrien seurannat ja kaivojen toiminnan seurannat. Seurannan suorittaminen ja tulokset tallennetaan AKL -ympäristöohjelmaan kuuluville lomakkeille. Seurannan tulosten avulla yritys voi arvioida ympäristöpolitiikkansa toteutumista. /1/

Yrityksen tulee laatia kuvaus, kuinka se arvioi säännöllisin väliajoin lakisääteisten ja muiden vaatimusten toteutumista. Tämä arviointitoiminta voidaan yhdistää muihin arviointitoimintoihin, esimerkiksi laatuohjelman sisäisiin tarkastuksiin ja auditointeihin. /1/ Liikkeen ympäristöpolitiikan ja lakisääteisten vaatimusten toteutumista arvioidaan aina sisäisten auditointien yhteydessä.



## 11 SISÄISET TARKASTUKSET

Yrityksen tulee tehdä AKL -laatuohjelman edellyttämät sisäiset tarkastukset toimintatapojensa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Tämä normi määrittelee tarkastusten tavoitteet, tarkastussuunnitelman, tarkastuskohteiden valinnan ja arviointikriteerit, tarkastusten tekijät, raportoinnin, tarkastuksista informoinnin sekä korjaavien toimenpiteiden tekemisen. /1/

Tarkastusten tavoitteena on varmistaa yrityksen laatuohjelman käytännön toimivuus, ylläpito ja laadun jatkuva parantaminen. Yksittäisiin toimintoihin kohdistettavien tarkastusten avulla yritys varmistaa itse määrittelemiensä tärkeiden ja kriittisten toimintojen oikean toteutumisen. Tarkastusten tulosten perusteella tarvittavat korjaavat toimenpiteet voidaan siten tehdä ajoissa. /1/

Tarkastukset tekee ensisijaisesti yrityksen oma henkilökunta. Yleisen tarkastusperiaatteen mukaisesti omaa työsuoritusta ei voi arvioida. Aikaa tarkastusten tekemiseen ei saisi kulua muutamaa tuntia enempää kuukaudessa. Yritys voi käyttää tarkastusten tekemiseen myös ulkopuolisia AKL -laatuohjelman sisällön tuntevia tahoja. /1/

Tarkastuksia tulee tehdä säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa jokaiselle toiminnalliselle vastuualueelle. Tarkastuskohteina tulee olla tasapuolisesti yleiskorjaamo, pikahuolto, varaosamyynti, peltikorjaamo, maalaamo, automyynti ja yrityksen yhteiset toiminnot. Yritys valitsee itse tarkastuskohteet. Kohdealueen määrittämisen perusteena ovat yrityksen toiminnassa havaitut kriittiset kohdat, sisäiset palautteet, asiakaspalautteet, tyytyväisyystutkimukset, päämieheltä tullut palaute jne. Tarkastusten tulosten arviointi tapahtuu vertaamalla käytännön toimintaa toimintakäsikirjan toimintatapakuvauxiin, niihin liittyvien työohjeiden noudattamiseen, toiminnasta syntyviin raportteihin ja asioiden dokumentointiin. /1/

Tarkastussuunnitelma tulee tehdä selkeäksi ja tarkastuksen tuloksista tehdään pöytäkirja, tarkastusten tuloksista ja sovitusta korjaavista toimenpiteistä raportoidaan yrityksen johdolle ja tiedotetaan henkilökunnalle. /1/ Yrityksen tulee laatia oma kirjallinen tarkastussuunnitelmansa. Vuosittain tehtävän suunnitelman

tulee sisältää luettelo tarkastettavista, toimintakäsikirjaan kirjatusta toimintatavoista sekä niille tarkastusajankohdat, tarkastusten tekotavat ja tarkastusten tekijät. Tarkastuksia tulee tehdä säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa jokaiselle toiminnalliselle vastuualueelle. /1/

Vuosisuunnitelma tarkastuskohteista voi olla tehtynä normeittain kuukausisuunnitelmaksi. Sitä tulee tarkentaa ennen seuraavan kuukauden tarkastuksia siten, että tarkastuskohteiksi valitaan toiminnoissa havaittuja kriittisiä kohtia. /1/

Hyvinkään Laakkosella sisäisten tarkastusten toteutuksesta vastaa laatupäällikkö. Sisäiset tarkastukset tehdään konsernin kaikissa toimipisteissä keskushallinnon laatiman tarkastussuunnitelman mukaisesti.

Hyvinkään Laakkosella Kuukausittain samanaikaisesti tarkastettavina kohteina ovat palveluprosessin tai vuotuisen ajankohtaan oleellisesti sisältyvät toimintatavat ja käytössä olevat resurssit. Laatupäällikkö nimeää tarkastusten tekijät niin, ettei kukaan arvioi omaa työtään tai osastoaan. Tarkastajat ja tarkastettavat toimialueet kirjataan suunnitelmalomakkeeseen.

Tarkastukset, joissa tarkastetaan, että toimintatapa, puiteympäristö ja velvoitteet vastaavat kirjattuja toimintatapakuvauskuvaus, tehdään osastoittain sisäisen tarkastuksen lomakkeelle, koulutuksessa annettujen ohjeiden mukaisesti. Mikäli toiminnassa ilmenee kriittisiä kohtia, kielteistä asiakaspalautetta tai laatupoikkeamia, tulee suorittaa korjaavat toimenpiteet, nimetä niille vastuuhenkilöt ja toiminnan varmistukset. Mikäli varmistuksen yhteydessä todetaan, ettei toiminta vastaa kuvattua päämäärää, suoritetaan tarkastuksia ja varmistuksia niin useasti, ettei poikkeamia enää ilmene. /1/

## 12 AUDITOINTIEN JA KATSELMUSTEN TEKEMINEN

AKL ISO 9001/14001 -toimintaohjelman toteuttaneen ja sen mukaisesti toimivan yrityksen tulee teettää ohjelman edellyttämät auditoinnit ja katselmukset.

Tämä normi määrittelee auditointi- ja katselmustoiminnan tavoitteet, rakenteen, tekijät, raportoinnin ja korjaavien toimenpiteiden tekemisen. /1/

### 12.1 Auditoinnin tavoitteet

Auditointien tavoitteena on seurata yrityksen koko toimintaohjelman toimivuutta käytännössä. Auditointi kohdistetaan yrityksen toimintaohjelman ylläpitoon, toimivuuteen ja kehittämiseen. /1/

Auditoinnissa arvioidaan, onko yrityksen toimintojen jatkuva laadun parantaminen toteutunut. Auditointien tulee antaa yrityksen johdolle tieto toimintaohjelman tilasta, toimivuudesta ja kehittämistarpeista sisäisessä auditoinnissa arvioitujen, yrityksen toiminnasta syntyneiden raporttien, tilastojen ja dokumenttien avulla. /1/

### 12.2 Esiauditointi

Kun yrityksen AKL ISO 9001 / 14001 -toimintaohjelma on valmis, toimintatavat kuvattu toimintakäsikirjaan ja otettu käyttöön. Valmennusorganisaatio tekee yrityksen toimintaohjelmaan esiauditoinnin. /1/

Esiauditoinnilla varmistetaan, että yritys toimii toimintakäsikirjaan kuvattujen toimintatapojen mukaisesti ja että yritys täyttää sertifiointiauditoinnin ja sertifiointin edellyttämät vaatimukset. Yritys voi tilata valmennusorganisaatiolta jatkosakin ennen määräaikaissertifikaattia esiauditoinnin. /1/

### 12.3 Sertifiointiauditointi

Sertifiointiauditointi voidaan tehdä, kun yrityksen toimintaohjelma on valmis ja toimintakäsikirjaan kuvatut toiminnot käytännössä on varmistettu esiauditoinnissa. Sertifiointiauditoinnissa selvitetään, täyttävätkö toimintakäsikirjan toimintatapakuvaudet AKL ISO 9001/14001 -toimintaohjelman vaatimukset, toimiiko yritys

toimintakäsikirjaan kirjoitettujen toimintatapakuvausten mukaisesti ja onko henkilöstöä informoitu siten, että toimintaohjelman ylläpito ja toiminnan kehittäminen on käytännössä mahdollista. /1/

Sertifiointiauditoinnin suorittaa akkreditoitu sertifiointielin, jolla on lisäksi AKL:n hyväksyntä AKL ISO 9001/14001 -toimintaohjelman auditointiin. Sertifiointiauditoinnin läpäissyt yritys saa ulkoisena tunnuksena AKL ISO 9001/14001 -toimintaohjelman sertifikaatin, mikä kertoo yrityksen noudattamasta toimintaohjelmasta. Sertifiointielin luovuttaa yritykselle lisäksi omat ISO 9001- ja 14001-sertifikaattinsa. /1/

#### 12.4 Määräaikaissertifiointi

Ensimmäinen määräaikaissertifiointi tehdään 12 kuukauden kuluttua hyväksytystä sertifiointiauditoinnista ja tämän jälkeen 12 kuukauden välein. Määräaikaissertifioinnissa painottuu toimintakäsikirjaan kuvattujen ja käytännön toimintatapojen yhdenmukaisuuden arviointi. Määräaikaissertifioinnissa keskitytään lisäksi niihin kohdealueisiin, missä edellisissä auditoinneissa on todettu korjaustarvetta. /1/

Laatuohjelman yleisen toimivuuden lisäksi arvioidaan toiminnan mittareiden seuranta, sisäinen tarkastustoiminta ja mahdollisten korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Asiakaspalautteiden käsittely ja niiden aiheuttamat toimenpiteet sekä muut oleelliset toimintakäsikirjan mukaiset toiminnot kuuluvat määräaikaissertifiointien kohteisiin. Määräaikaissertifioinnin suorittaa sertifiointielin, jolla on lisäksi AKL:n hyväksyntä AKL ISO 9001/14001 -toimintaohjelman auditointiin. /1/

#### 12.5 Seuranta-auditointi

Seuranta-auditoinnissa tarkastetaan sertifiointi- tai määräaikaissertifioinnissa todettujen puutteiden korjaaminen sovitulla tavalla. Normaalisti seuranta-auditointi tehdään kahden kuukauden kuluttua sertifiointi- tai määräaikaissertifioinnista. Lievien laatupoikkeamien korjaamisen toteuttaminen voidaan tehdä raporttien avulla tai seuraavassa määräaikaissertifioinnissa. /1/

Jos havaitut laatupoikkeamat ovat vakavia, tekee auditointi yrityksessä seuranta-auditoinnin paikan päällä. Seuranta-auditointi voi kohdistua havaittujen poikkeamien osalta toimintakäsikirjan sisällön ja käytännön toiminnan uudelleenarviointiin. /1/

## 12.6 Sisäinen auditointi

Sisäisessä auditoinnissa yritys itse varmistaa, että toimintakäsikirjaan kirjatut toimintatavat vastaavat toimintaohjelman normien vaatimuksia ja toiminta käytännössä tapahtuu kuvausten mukaisesti. Yritys voi käyttää sisäisissä auditoinneissa apunaan ulkopuolista tahoa, jolla on AKL ISO 9001/14001 -Toimintaohjelman tuntemus. /1/

Sisäinen auditointi tulee suorittaa vähintään kerran vuodessa. Normaalisti se suoritetaan kaksi kuukautta ennen määräaikaissuditointia. Näin valmistaudutaan määräaikaissuditointiin. Sisäinen auditointi voi koostua suoritetuista sisäisistä tarkastuksista. /1/

Suosittelavaa on, että sisäinen auditointi jäljittelee mahdollisimman tarkoin määräaikaissuditointien tekemistä. Yrityksen tulee kuvata sisäisten auditointien toteuttaminen käytännössä, auditointien tekijät, käytettävät lomakkeet ja raportointi. /1/

Sisäisestä auditoinnista vastaa ja sen suorittaa liikkeen paikallisjohtaja, joka on myös aina liikkeen laatu päällikkö. Sisäisessä auditoinnissa paikalliset laatu päälliköt ja osastovastaavat varmistavat, että toimintaohjelmaan kirjatut toimintatavat toteutuvat käytännön toiminnassa. Toiminnot vastaavat konsernin johdon, AKL:n ja päämiesten asettamien normien vaatimuksia. Toimintaohjelman ylläpito toteutetaan konsernikohtaisesti. Mahdolliset konsernijohtoon hyväksymät poikkeamat täyttävät mainitut vaatimukset, ja niistä tiedottaminen ja päivittäminen on konsernin laatu järjestelmän edellyttämällä tasolla. Auditoinnissa todetuista mahdollisista poikkeamista laaditaan poikkeamaraportti ja suoritetaan korjaavat toimenpiteet sekä toiminnan varmistukset.

Sisäinen auditointi suoritetaan vuosittain, kuitenkin aina vähintään kaksi kuukautta ennen 10.4 määräaikaissuditoinnin suorittamista. Määräaikaiss-

auditoinnin suorittaa AKL:n hyväksymä ulkopuolinen elin, jolla on AKL ISO 9001/14001 -toimintaohjelman tuntemus.

## 12.7 Johdon katselmus

Yritysjohdo toimii toimintaohjelman toimivuuden valvojana. Yrityksen johtajan tai erikseen nimitetyn johdon edustajan tulee säännöllisesti (vähintään kerran vuodessa) varmistaa toimintaohjelman toimivuus tekemällä johdon katselmus. Johdon katselmuksessa arvioidaan toimintaohjelman toimivuutta ja sen kehittämistarvetta. Yritysjohdon tulee verrata liikkeensä toimintakäsikirjaa ja sen sisältöä olosuhteiden muutoksiin. Muutostarpeita voi aiheuttaa esimerkiksi markkinoiden muutokset, muutokset korjaus- ja huoltotekniikassa, uusien tuotteiden asettamat vaatimukset tai viranomaisten vaatimukset.

## 12.8 Auditoinnin kohdistaminen ja sisältö

Auditointi kohdistuu koko yritykseen ja sen toimintaohjelmaan. Auditointi perustuu yrityksen toimintakäsikirjaan ja siihen liittyvään dokumentointiin. Auditoinnissa varmistetaan, että yrityksen toimintakäsikirja täyttää AKL ISO 9001/14001 -toimintaohjelman vaatimukset ja yritys toimii käytännössä toimintakäsikirjassa kirjatulla tavalla. Auditoinnin tulee kohdistua mm. seuraaviin kohdealueisiin:

- vastaavatko toimintakäsikirjaan kirjatut yrityksen toimintatavat AKL ISO 9001/14001 -toimintaohjelman toimintatapavaatimuksia
- vastaavatko käytännössä todennetut toimintatavat yrityksen toimintakäsikirjaa ja AKL ISO 9001/14001 -toimintaohjelman vaatimuksia
- vastaavatko toimintaohjelman tila ja toimivuus annettuja ohjeita
- vastaako palautteiden käsittelyjärjestelmä annettuja ohjeita
- vastaako toimivuus ja raportointi annettuja ohjeita
- onko toimintakäsikirja kunnossa ja ajan tasalla
- toimintakäsikirjan muutokset, niiden dokumentointi ja tiedottaminen
- raportointi tehdyistä tarkastuksista ja niiden jatkotoimenpiteistä
- yrityksen johtamisjärjestelmä ja organisaatio
- onko vastuuhenkilöt nimetty ja vastuualueet ajantasalla
- yrityksen rekisterit ja niiden ylläpito

- vastaako toiminta- ja työohjeet vallitsevaa tilannetta
- onko yrityksessä ajan tasalla oleva pito ja tiedottaminen
- tiedotetaanko muutoksista
- tiedotteet ja niiden jakelu
- kenen vastuulla on toiminta- ja työohjeiden ajan tasalla pysyminen
- virhevastuun hoito ja takuutoiminta
- goodwill-toiminnan hoito
- mittaus- ja testauslaitteiden kalibrointi, tarkastus ja huolto. /1/

## 12.9 Auditoinnin tekeminen

Auditoinnin tilaajana toimii yritysjohto. Alustavana toimenpiteenä auditoinnin tekijä tutustuu yrityksen toimittamiin auditointikohteen dokumentteihin, kuten:

- yrityksen toimintakäsikirjaan
- toiminta- ja työohjeiden päivitykseen ja ylläpitoon
- poikkeustilanneohjeisiin ja niiden päivitykseen
- toimintaraportteihin ja niiden ajan tasalla oloon
- asiakaspalautteiden seurantaraportteihin ja niiden päivitykseen
- rekistereiden päivitykseen
- asiakastytyväisyystutkimuksiin
- päämiespalautteisiin. /1/

Esivalmisteluna auditoinnin tekijä tuottaa auditointisuunnitelman ja aikataulun, joka sisältää muun muassa

- auditoinnin tavoitteiden määrittelyn
- auditointikohteen ja siihen kuuluvan henkilöstön määrittelyn
- yhteistyön määrittely auditoitavan kohteen henkilöstön kanssa
- auditoinnin tekijän tehtävämäärittelyt
- kokousaikataulut yrityksen johdon kanssa
- auditointiraportin sisällön, muodon, jakelun ja julkaisuajankohdan määrittely /1/

Avauskokouksessa auditoinnin tekijä tiedottaa aloitettavasta auditoinnista kaikille osapuolille. Kokouksessa tulee käsitellä vähintään seuraavat asiat:

- auditoinnin tekijän esittäytyminen auditoitavan kohteen johdolle
- selvittää auditointikohde ja -suunnitelma sekä aikataulu
- selvittää auditoinnissa käytettävät työmenetelmät, arvostelulomakkeet jne.
- selvittää auditoinnin kokonaisaikataulu
- selvittää ja vahvistaa auditoinnin tekijän ja auditointikohteen henkilöstön välinen yhteistyömalli ja todeta auditoinnin tekijän asema auditointikohteessa
- varmistaa, että auditoinnin tekijä saa käyttöönsä tarvitsemansa henkilöresurssit, työvälineet ja auditointiin liittyvän materiaalin. /1/

Auditointihavaintojen tekemisellä tarkoitetaan kaikkea sitä tiedon keruuta, jolla varmistetaan, että yritys on toiminut tavalla, joka täyttää arviointikriteerien vaatimukset ja toimintaa verrataan toimintakäsikirjan toimintatapoihin. Tällöin tulee kyseeseen muun muassa

- auditointikohteen ja muun henkilöstön haastattelut
- tutustuminen toimintakäsikirjaan ja työohjeisiin sekä niiden päivityksiin
- itse tehty toimintojen tarkkailu kohdealueella ja koko yrityksessä
- palaute- ja seurantaraporttien päivitysten tarkastaminen. /1/

Auditointi toteutetaan sovitun laajuisena ja sisältöisenä. Auditointi voidaan keskeyttää, raportoida keskeyttämisen syyt ja sopia uudesta auditoinnista. Auditoinnissa syntyvät johtopäätökset tekee auditoinnin tekijä auditointihavaintojen perusteella. Auditoinninhavainnot ja niihin liittyvä taustamateriaali tulee esittää sovitulla tavalla auditointikohteen ja/ tai yrityksen johdolle. Niille on varattava mahdollisuus todeta poikkeamat yrityksen toimintakäsikirjaan merkityistä toimintatavoista. /1/

Palautekokous pidetään heti auditoinnin jälkeen tai sen jälkeen kun auditoinnin tekijä on saanut valmiiksi alustavan auditointiraportin. Auditoinnin esittelee raportin yrityksen johdolle. Kokouksessa yrityksen edustajien poikkeavat mielipiteet kirjataan kokousmuistioon, mutta niillä ei ole vaikutusta lopulliseen auditointiraporttiin. Auditoinnin tavoitteet ja tekemistapa tulee tiedottaa yrityksen henkilöstölle ennen auditoinnin tekemistä.



## 12.10 Auditoinnin raportointi

Auditoinnin tekijä laatii auditointipöytäkirjan. Pöytäkirja on yhteenveto koko auditointikohteen toiminnasta. Pöytäkirjan liitteenä on auditointilomake, johon on kirjattu auditoinnissa havaitut poikkeamat toimintakäsikirjaan kuvatuista toimintatavoista ja muut havainnot riittävästi yksilöitynä. Auditoinnin tekijä voi kirjata korjausehdotuksia tai puutteiden parannustapoja pöytäkirjaan tai auditointiraporttiin. Tekijä voi myös kertoa niistä suullisesti auditoinnin aikana tai sen päätyttyä.

Raportti on luottamuksellinen ja se on yrityksen omaisuutta. Auditointipöytäkirjan ja sen liitteenä olevan auditointilomakkeen yritys arkistoi luotettavalla tavalla. Yrityksen johto tiedottaa henkilökunnalle auditointituloksista sovitulla tavalla ja sovitussa laajuudessa.

## 12.11 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet tulee suorittaa kaikkien edellä kuvattujen auditointilajien jälkeen. Auditoinnin tekijä määrittelee yhdessä yrityksen johdon kanssa toimenpiteet, joilla korjataan auditoinnissa todetut puutteet. Yrityksen johto vastaa, että jokainen havaittu laatupoikkeama korjataan. Tekemiselle määritellään vastuuhenkilö ja aikataulu. Kun yritys on korjannut sertifiointi- tai määräaikaissäuditointiraporttiin kirjatut laatupoikkeamat, tulee siitä tiedottaa auditoinnin tekijälle sovitulla tavalla kirjallisesti. Korjaavien toimenpiteiden tehokkuuden arviointi voidaan suorittaa sisäisen tarkastustoiminnan tai sisäisen auditoinnin yhteydessä.

## 13 SERTIFIOINTI

Halutessaan ISO 9001- ja 14001 -sertifioinnin toimintaohjelmalleen tulee yrityksen teettää hyväksytyn sertifiointielimen toimesta sertifiointiauditointi /2./

### 13.1 Sertifiointiauditoinnin tavoitteet ja soveltamisalue

Sertifiointiauditoinnin tavoitteena on antaa kansainvälisesti tunnettu hyväksyntä yrityksen laatujärjestelmälle. Sertifiointiauditointi kohdistetaan järjestelmän ylläpitoon, toimivuuteen ja kehittämiseen. Sertifiointiauditointi antaa yrityksen johdolle kokonaiskuvan laatujärjestelmän tilasta. /1/

### 13.2 Sertifiointijärjestelmän rakenne

Alustavassa auditoinnissa sertifiointielin varmistaa, että laatujärjestelmän perusasiat ISO 9001- ja 14001 -sertifiointia varten ovat kunnossa. Alustava auditointi tehdään tarvittaessa noin kahden kuukauden kuluessa ennen sertifiointiauditointia. /1/

#### 13.2.1 Sertifiointiauditointi

Kun alustavassa auditoinnissa havaitut puutteet on korjattu, sovitaan sertifiointielimen kanssa ISO 9001- ja 14001-sertifiointiauditoinnin tekemisestä. Sertifiointiauditoinnissa tarkastetaan toimintakäsikirja ja siinä määriteltyjen toimintatapojen oikeellisuus ja toimivuus käytännössä. /2/ Lisäksi tarkastetaan, että järjestelmä vastaa ISO 9001- ja 14001-standardin vaatimuksia. Mikäli yrityksellä on useita toimipisteitä, tehdään sertifiointiauditointi kaikkiin niihin toimipisteisiin, joiden laatujärjestelmälle sertifikaattia haetaan. Kun sertifiointiauditoinnissa havaitut puutteet ja poikkeamat on korjattu, voidaan yritykselle myöntää ISO 9001- ja 14001-sertifikaatti. Sertifiointi on voimassa kolme vuotta, jonka jälkeen on suoritettava uusi sertifiointiauditointi. /1/

### 13.2.2 Määräaikaissertifiointi

Sertifiointielin suorittaa sertifikaatin voimassaoloaikana vuosittain määräaikaissertifioinnin. Siinä varmistetaan, että liikkeen laatu järjestelmää ylläpidetään ja kehitetään standardin vaatimusten mukaisesti. Mikäli yrityksellä on esimerkiksi yhdeksän eri toimipistettä, voi määräaikaissertifiointi tapahtua siten, että ensimmäisenä vuotena määräaikaissertifiointi tehdään kolmeen liikkeeseen, toisena vuotena seuraavaan kolmeen ja niin edelleen. /1/

### 13.3 Sertifiointiauditoinnin kohdistaminen ja sisältö

Sertifiointiauditointi kohdistuu koko yritykseen ja sen laatuohjelmaan. Se perustuu yrityksen toimintakäsikirjaan ja siihen liittyvään dokumentointiin. Sertifiointiauditoinnissa tarkistetaan, että toiminta vastaa ISO 9001- ja 14001-standardin vaatimuksia eikä kirjallisen toimintatapakuvausten ja käytännön toiminnan välillä ole eroja. /1/

### 13.4 Sertifiointiauditoinnin tekijä

Sertifiointiauditoinnin tekijä on ulkopuolinen, yrityksestä riippumaton taho. Valtuutettuja sertifiointielimiä Suomessa ovat mm. DNV Certification, Lloyd's, SFS-Sertifiointi ja TüV. Yritys tekee sopimuksen sertifiointielimen kanssa yleensä tarjouskilpailun jälkeen. /1/

### 13.5 Sertifiointiauditoinnin tekeminen

Sertifiointiauditoinnin tekeminen sisältää seuraavassa kuvatut vaiheet.

Alustavana toimenpiteenä sertifiointielin tutustuu yrityksen toimittamiin dokumentteihin, kuten

- yrityksen toimintakäsikirjaan
- työohjeiden päivitykseen
- poikkeustilanneohjeisiin ja niiden päivitykseen
- johdon katselmuksen raportteihin
- sisäisten katselmuksien raportteihin
- sisäisten tarkastusten raportteihin

- rekistereiden päivitykseen
- asiakastytyväisyystutkimuksiin
- asiakaspalautteiden yhteenvetoihin ja seurantaraportteihin
- AKL- ympäristöohjelman lomakkeiden käyttöön. /1/

Esivalmisteluna sertifiointielin tuottaa sertifiointiauditointisuunnitelman ja aikataulun, joka sisältää muun muassa

- auditoivat kohteet ja niihin kuuluvan henkilöstön määrittely
- yrityksen henkilöstön ja sertifiointielimen tehtävämäärittelyt auditoinnissa
- kokousaikataulut yrityksen johdon kanssa
- sertifiointiauditoinnissa käytettävien raporttien sisällön, muodon ja jakelun. /1/

Avauskokouksessa auditoinnin tekijä tiedottaa aloitettavasta sertifiointiauditoinnista kaikille osapuolille. Kokouksessa käsitellään vähintään seuraavat asiat:

- sertifiointielimen esittely ja sertifiointiauditoinnin tekijän esittäytyminen
- auditoinnin kohteen, auditointisuunnitelman ja aikataulun esittely
- auditoinnissa käytettävien työmenetelmien esittely
- auditoinnissa käytettävien auditointilomakkeiden esittely
- auditoinnin tekijän ja yrityksen henkilöstön välinen yhteistyömalli
- tarvittavat resurssit ja materiaalit. /1/

Sertifiointiauditoinnissa tehtävillä havainnoilla tarkoitetaan kaikkea sitä tiedon keruuta, jolla todetaan, että yritys on toiminut ISO 9001- ja 14001 -standardin vaatimukset täyttävällä tavalla. Tällöin tulevat kyseeseen muun muassa

- henkilöstön haastattelut
- toimintakäsikirjaan, työohjeisiin ja niiden päivityksiin tutustuminen
- auditoinnin tekijän itse tekemä toimintojen tarkkailu
- asiakaspalautte-, seuranta-, sisäisen katselmuksen ja johdon katselmusraporttien tarkistaminen

Sertifiointiauditoinissa syntyvät johtopäätökset tekee auditoinnin tekijä havaintojensa perusteella. Sertifiauditoinnin havainnot ja niihin liittyvä taustamateriaali tulee esittää sovitulla tavalla auditointikohteen ja/tai yrityksen johdolle. /1/

Loppukokous pidetään heti auditoinnin jälkeen, kun auditoija on saanut valmiiksi alustavan auditointiraportin. Auditoija esittelee raportin kokouksen osanottajille. Kokouksessa yrityksen edustajien poikkeavat mielipiteet kirjataan kokousmuistioon, mutta niillä ei ole vaikutusta lopulliseen auditointiraporttiin. Yksittäiset laatu-poikkeamat kirjataan poikkeamaraportteihin ja niiden korjaamiselle sovitaan aikataulut. /1/

### 13.6 Sertifiointiauditoinnin raportointi

Auditoija laatii auditointiraportin. Raportti on yhteenveto koko sertifioitavan yrityksen toiminnasta. Yhteenvedon liitteenä ovat poikkeamaraportit, joihin on kirjattu auditoinnissa havaitut laatu-poikkeamat riittävästi yksilöityinä. Sertifiointiauditoinnin tekijä voi myös kirjallisesti kommentoida yksittäisiä toimintoja, mutta laatu-järjestelmään liittyviä ohjeita tai neuvoja hän ei voi yritykselle jääviyssyistä antaa. /1/

Raportti on luottamuksellinen ja se on yrityksen omaisuutta. Yhteenveto ja sen liitteenä olevat poikkeamaraportit ovat laatu-tiedostoja, jotka yritys arkistoi määrääjän. Sertifiointiauditoinnin tuloksista ja poikkeamista tulee tiedottaa kohteen henkilöstölle. /1/

### 13.7 Korjaavat toimenpiteet

Yrityksen johto määrittelee ne toimenpiteet, joilla korjataan poikkeamaraporteissa todetut poikkeamat. Yrityksen johto vastaa siitä, että jokainen poikkeama korjataan. Poikkeamien korjaamiselle määritellään vastuuhenkilöt ja aikataulut. Mikäli poikkeamat ovat pieniä ja helposti todennettavissa (esim. muutos toimintakäsikirjan toimintatapakuvaan), riittää sertifiointielimelle yleensä kirjallinen selvitys poikkeamien korjaamisesta. Poikkeamien ollessa vakavia tai vaikeasti todennettavia joutuu sertifiointielin suorittamaan seurantakäynnin, josta tulee sopia erikseen. /1/

### 13.8 Sertifiointi

Kun kaikki poikkeamat on korjattu ja sertifiointielin on hyväksynyt korjaavat toimenpiteet riittäviksi, myöntää sertifiointielin yritykselle ISO 9001- ja 14001-sertifikaatin. /1/

## 14 PÄÄTELMÄT

Toimintaohjelmaa tehtäessä oli tullut esiin monia parannusta vaativia kohteita, jotka kunnossa ollessaan helpottavat päivittäistä työntekoa korjaamalla. Työn tavoitteena oli löytää asiat, jotka eivät olleet toimintaohjelman edellyttämällä tasolla, tai seikat, jotka puuttuivat kokonaan.

Jätehuoltosopimuksen tekeminen oli erittäin tärkeä asia, koska ennen korjaamon jätteitä ei juuri lajiteltu, mutta nyt kaikille jätteille on oma astia ja ne haetaan pois säännöllisin väliajoin.

Useat esille nousseet ongelmakohteet johtuivat siitä, että toiminnoilla ei ollut minkäänlaista suunnitelmaa, raportointia, dokumentointia tai valvottua ylläpitoa. Moni asia selvisi, kun nämä asiat laitettiin toimintaohjelman vaatimaan järjestykseen.

## LÄHTEET

### Painetut lähteet

- 1 AKL -laatuohjelma normikirja. Teemu, Rissanen. 2003. Tampere
- 2 Vihreä kirja, autoalan keskusliitto ry, AKL -Palvelu Oy, 2000
- 3 Hämäläinen, Kirsi; Pesonen, Hanna-Leena; Teittinen, Outi. 2005. Ympäristöjärjestelmän rakentaminen. Talentum Media Oy. Hämeenlinna.

### Sähköiset lähteet

- 4 Laakkonen. 2009. Internet-sivusto. Luettu 10.3.2009.  
URL: [www.laakkonen.fi](http://www.laakkonen.fi)
- 5 Wapedia. 2009. Mobiili tietosanakirja. Luettu 11.3.2009  
URL: [www.wapedia.mobi/fi/ISO\\_9000](http://www.wapedia.mobi/fi/ISO_9000)



## LIITTEET

1. Vastuuhenkilöiden luettelo
2. Jätehuoltosuunnitelma – Jätenesteet ja maalaamo
3. Jätehuoltosuunnitelma – Materiaalit ja osat
4. Viranomaisyhteydet

## LIITE 1.

### Vastuuhenkilöiden luettelo

Ympäristöohjelma

Yhtiö/yksikön nimi: Autotalo Laakkonen Oy Paikkakunta: Hyvinkää  
Ympäristövastaava: Willy Lundqvist Puhelinnumero: 010-3092800

Vastuuhenkilö	Ammattinimike	Vastuualue	Aloitti vastuuhenkilönä	Puh yhtiössä
Aaltonen Kari	Myyntipäällikkö	Automyynti	6.4.2009	050-3071334
Markku Takala	Varaosapäällikkö	Varaosat	6.4.2009	050-5899504
Aapo Repo	Korjaamopäällikkö	Audi-korjaamo	6.4.2009	050-4390112
Juho Astala	Huoltopäällikkö	Muu kiinteistö ja ulkoalueet	6.4.2009	050-3710003

## LIITE 2.

### Jätehuoltosuunnitelma - Jätenesteet ja maalaamo

Ympäristöohjelma

Yhtiö/yksikön nimi: Autotalo  
Laakkonen

Paikkakunta: Hyvinkää

Ympäristövastaava: Willy Lundqvist

Puhelinnumero: 010-3092800

JÄTENESTEET	Keräilyastia kpl/työpiste	Varastointi yhtiössä	Määrä kg, l/vuosi	Kuljetusyhtiö, kotipaikka	Lupanro	Puhelin- numero	Käsittelijäyhtiö/ käsittelytapa
Moottoriöljy musta		säiliö, astia	12000 kg	L&T			Ekokem Oy
Vaihteistoöljy kirkas		säiliö, astia	600 kg	L&T			
AT-vaihteistoöljy kirkas							
Hydrauliöljy kirkas		säiliö.astia	40 kg	L&T			
Jäähdytysneste		säiliö.astia		L&T			
Jarru-ja kytkinneste		säiliö.astia		L&T			
Auton pesuliu- ottimet, vahat							
Pesuaine, osien pesu		säiliö,astia	200 l	L&T			

### LIITE 3.

#### Jätehuoltosuunnitelma - Materiaalit ja osat

Ympäristöohjelma

Yhtiö/yksikön nimi: Autotalo Laakkonen Oy

Ympäristövastaava: Willy Lundqvist

MATERIAALIA OSIA, JÄTETTÄ	Keräilyastia kpl/työpiste	Varastointi yhtiössä	Määrä kg, l/vuosi	Kuljetusyhtiö, kotipaikka
METALLIROMU teräs	1	Lava		L&T
METALLIROMU muut metallit	3	astia		L&T
OSAT hyötykäyttö		varaosavarasto		
RENKAAT	1	lava		
AKUT	4	astia	1000 kg	
SUODATIN öljy	4	astia	4000 kg	L&T
SUODATIN polttoneste	4	astia		L&T
ISKUN- VAIMENNIN	1	Lava		L&T
TUULILASIT, AUTOLASIT	1	astia	1500 kg	L&T
LASIT MUUT pullot, lasit jne	1	astia		
MUOVI- PUSKURIT	2	puristin		L&T
MUU MUOVI LASIKUITU				
PAKOPUTKET	1	Lava		L&T
KATALYSAAT- TORIT	vaihto-osat			tehdas
KITKAPINNOITE asbesti, ei asbesti	3	sekajäte		L&T
TASAPAINOT lyijyä	3	sekajäte		
PAINEPURKIT *) metalli, tyhjät	4	astia	240 kg	L&T
PAINEPURKIT *) metalli, nestettä	4	astia		L&T

\*) ongelmajäte, jos purkissa on nestettä, joka on ongelmajätettä tai sen jäämiä

## LIITE 4.

### Viranomaisyhteydet

Ympäristöohjelma

Yhtiö/yksikön nimi: Autotalo Laakkonen

Ympäristövastaava: Willy Lundqvist

Yhteyshenkilö	Vastuualueet	Puhelin
pelastuslaitos	tulipalot ja sairaankuljetukset	112
poliisi	järjestyshäiriöt	112
sairaala	sairatapaukset ja elvytys ohjeet	112
myrkytyskeskus	myrkytys tapaukset ja ohjeet	9471977
ympäristö viranomainen	ympäristövahinkojen ilmoitus	1945946